



Organisation
internationale
du Travail

Termes de Reference

IMPLEMENTATION D'UN CENTRE D'APPEL TELEPHONIQUE POUR LE MINISTERE DES AFFAIRES SOCIALES ET DU TRAVAIL

Date: **Avril 2018**
Durées initiale: **8 semaines**
Pays: **Haïti**
Langue: **Français**

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Dans le cadre d'un vaste programme d'amélioration des conditions de travail dans l'industrie textile financé par le Département du Travail des Etats-Unis, la République d'Haïti, avec l'appui du Bureau International du Travail, a lancé en mars 2014 un projet spécifique visant le renforcement des capacités du Ministère des Affaires sociales et du Travail (MAST), des employeurs et des travailleurs à travers leurs organisations, en vue d'accroître la conformité des usines textiles aux normes fondamentales du travail et au Code du Travail

Les interventions du projet s'articulent autour de trois principaux axes:

1. Assurer l'effectivité du contrôle des entreprises du secteur textile par l'inspection du travail;
2. Le renforcement des conciliateurs du MAST et de la Médiatrice Spéciale pour mettre en œuvre des techniques de conciliation et de médiation mieux adaptées;
3. Le renforcement des employeurs et des travailleurs pour leur permettre de jouer un rôle plus actif dans le processus de mise en conformité des usines textiles.

La mise en place d'un centre d'appel au MAST s'avère être un moyen permettant aux travailleurs et aux employeurs de jouer pleinement leur rôle au niveau du processus de mise en conformité des usines textiles. La conformité aux normes du travail internationales et nationales

dépend grandement du niveau de sensibilisation des partenaires sociaux quant à leurs droits et obligations et aussi du degré d'accessibilité à l'information.

II. OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA MISE EN PLACE DU CENTRE D'APPEL

L'objectif général de la mise en place du centre d'appel est de renforcer la capacité des employeurs et des travailleurs à jouer un rôle plus actif dans le cadre du processus de mise en conformité des usines textiles en Haïti.

III. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Le centre d'appel devra permettre de :

1. Faciliter la communication entre le Ministère des Affaires Sociales et du Travail et les partenaires sociaux (Travailleurs et employeurs) afin d'augmenter le niveau d'information et de connaissance des travailleurs et des employeurs de l'industrie textile haïtienne sur les normes fondamentales internationales et nationales en matière de travail ;
2. Renforcer l'offre des services du MAST aux citoyens et plus particulièrement en matière d'information.
3. Sensibiliser les Travailleurs et les Employeurs sur le mandat et les services du MAST et du Bureau de la Médiatrice Spéciale d Travail.

IV. ETENDUE DU CENTRE D'APPEL

Le centre d'appel doit être accessible sur toute l'étendue du territoire afin de permettre aux travailleurs et employeurs de pouvoir obtenir rapidement des informations sur le droit du travail haïtien, les plaintes et/ou toute autres informations concernant le fonctionnement du MAST, spécialement la direction du Travail. Il devra particulièrement être accessible dans toutes les zones où des industries textiles sont implantées et en particulier les parcs industriels et les zones franches industrielles: SONAPI, CARACOL et CODEVI, Les Palmes etc.

Les principales cibles sont les acteurs directs du secteur textile: les travailleurs, les employeurs et leurs organisations respectives.

Quelques informations techniques préalables disponibles:

- Le centre d'appel fonctionnera sous un modèle orienté client
- Le canal de communication se fera via les lignes/appels téléphoniques (téléphone mobile du bénéficiaire)

- Le centre d'appel devra être implémenté puis entièrement géré par le MAST
- L'un des systèmes suivants est recommandé: Cisco UCCX, Avaya Aura Elite ... (Cisco préférable)
- Le diagramme de départ sera: 5 agents, 1 superviseur (avec WFO Compliance Recording Implementation)
- Le système de centre d'appels doit être facile à intégrer dans un système de centre d'appels compatible plus large (Cisco ou Avaya)
- L'environnement opérationnel, les autres équipements de bureau et les ressources seront fournis par le client et seront prêts à faire la visite.

V. PRODUITS ATTENDUS

Pour la mise en place du centre d'appel, le BIT recevra les produits suivants :

1. Un plan SWOT de mise en œuvre du Centre d'Appel avec un système adapté aux besoins des partenaires sociaux, validé par le MAST ;
2. Les informations sur l'utilisation des services et des procédures d'accès aux services sont disponibles et accessibles ;
3. Le développement d'un script pouvant faciliter les agents du centre d'appel dans leur fonction
4. Une plateforme présentant les statistiques des opérations effectuées sur le Centre d'Appel.
5. Les agents du centre d'appel ainsi que les superviseurs sont formés quant à l'utilisation des équipements et aux procédures ;
6. Les plaintes et griefs des partenaires sociaux quant à la qualité des services sont collectées et traitées ;
7. Les réponses aux plaintes sont proposées par les fonctionnaires de la direction du travail du MAST ayant qualité pour le faire ;
8. Le niveau d'information et de connaissances des travailleurs et des employeurs s'améliore ;

VI. ACTIVITES A METTRE EN ŒUVRE PAR L'AGENCE D'EXECUTION

Dans le cadre de ce travail, les principales activités à mettre en œuvre sont les suivantes :

Avant

1. Analyser le contexte de mise place du centre d'appel;
2. Élaborer le planning de l'intervention;
3. Préparer et proposer le schéma du dispositif du centre d'appel;
4. Élaborer la liste de personnes à contacter pour les échanges;

5. Identifier et proposer le fournisseur de service internet pour le centre d'appel;
6. Collecter les informations nécessaires auprès de la direction du travail pour élaborer la base de données du centre d'appel.

Pendant

1. Evaluer conjointement avec le MAST le site du centre d'appel et produire un rapport sur l'étendue des travaux d'aménagements préalables à exécuter ;
2. Organiser des séances de travail/rencontres avec les responsables du MAST affectés à la mise en place du centre pour définir les étapes ;
3. Procéder au montage du centre d'appel;
4. Rencontrer les autres acteurs locaux impliqués pour les ressources et obligations techniques nécessaires
5. Tester la fonctionnalité du centre d'appel;
6. Organiser un atelier de présentation du centre d'appel au MAST et ses partenaires pour validation
7. Lancer le centre d'appel;

Après

1. Soumettre un rapport de mise en place du centre d'appel ;
2. Soumettre un rapport technique sur l'architecture et les méthodes et modes de fonctionnement ;
3. Fournir un plan de gestion financière du centre d'Appel
4. Organiser des séances de formations pour le staff technique et les responsables du centre d'appel
5. Fournir le support nécessaire pour la prise en charge du centre d'appel selon la durée convenue

VII. DURÉE DU TRAVAIL

Le temps imparti pour la mise en place du centre d'appel est fixé à 8 semaines pour la durée totale du travail.

Le consultant se référera au calendrier indicatif ci-après : cf. plus bas. Il tiendra compte du délai qui lui a été imparti pour proposer un planning de réalisation de l'étude.

Il fournira une note détaillée de la méthodologie et la stratégie qu'il compte mettre en œuvre pour la conduite de l'étude au début de sa mission. Cette note précisera entre autre la démarche méthodologique de l'étude;

Calendrier à suivre :

- 4 semaines pour l'acquisition des équipements, des logiciels et licences ;
- 1 semaine pour la configuration du système;

- 2 semaines pour l'installation du centre d'appel et le test des fonctionnalités du système
- 1 semaine pour la formation des utilisateurs ;

VIII. OBLIGATIONS DE L'AGENCE D'EXECUTION

Le consultant doit participer au développement d'un script pour les utilisateurs du centre d'appel et animer un atelier de présentation du centre d'appel à l'intention des partenaires sociaux.

Le rapport provisoire et le rapport final seront transmis en version papier en trois exemplaires et en version électronique.

IX. SÉLECTION DE L'AGENCE D'EXECUTION

1. Profil et qualifications

Le consultant doit avoir un diplôme post- universitaire en sciences, ou tout autre domaine pertinent pour ce travail.

Il doit disposer d'une expérience dans le montage de centres d'appel, en installation de réseaux et en communication. Il doit maîtriser les outils de diagnostic et d'analyse. Il doit faire preuve de capacité de traiter et d'analyser de grands volumes de données techniques. Il doit avoir des connaissances pratiques des équipements d'interconnexion Cisco. Il doit faire preuve d'expérience en sécurisation des réseaux et dans l'installation et la configuration de systèmes PBX etc.

Les fournisseurs spécialisés dans le montage des centres d'appel ou de systèmes de communication seulement peuvent répondre à ces termes de référence.

2. Proposition technique et financière

Composition de l'offre technique :

- Lettre de soumission de proposition.
- Profil du fournisseur et de son représentant officiel + tous les documents légaux disponibles à jour (Quitus + Enregistrement MCI + Patente, etc....)
- Références détaillées des expériences /recherches en lien avec l'étude proposée.
- Elaboration d'une note méthodologique (incluant la compréhension des TDR, la méthodologie du travail, le planning détaillés et, les moyens mis en œuvre (humains et logistiques) et les résultats attendus.

Composition de l'offre financière :

- Une offre financière détaillée et libellée en dollars US et/ou en monnaie locale et faisant apparaître, à minima, les rubriques suivantes :
- Le coût des équipements et du logiciel

- Le coût de l'installation, la configuration du centre d'appel
- Le coût de la maintenance du système sur une période d'un an.
- Le coût de la formation des agents utilisateurs du système
- Autres dépenses propres détaillées.

Tous les frais doivent être inclus dans le budget **(aucun coût additionnel ne sera considéré).**

Les critères principaux d'attribution du marché sont les suivants (à titre indicatif):

- Avoir une expérience de 7 ans et plus dans la conduite des études dans un domaine similaire ;
- Etre un analyste de haut niveau dans le domaine de la télécommunication et du développement de call center commercial ;
- Avoir une bonne capacité synthétique de présentation des résultats utilisables par les décideurs ;
- Avoir une bonne maîtrise de l'informatique ;
- Etre disponible et s'adapter à des horaires de travail flexibles ;
- Etre prêt à effectuer des déplacements à l'intérieur du pays ;
- Avoir la maîtrise du français et de l'anglais;
- Avoir le sens du travail en équipe et un esprit d'ouverture aux autres ;
- Avoir le sens de la rigueur et de la discipline dans le travail ;
- Avoir le sens de la discrétion.
- Avoir l'expérience dans la planification, la gestion et la réalisation de projets similaires;
- Avoir l'expérience du travail ou du partenariat avec les organismes de l'Etat Haïtien, les ONG, les bailleurs de fonds bilatéraux et multilatéraux ;

Critère de sélection

- Qualifications générales confirmées et Compréhension des enjeux et méthodologie proposée pour la tâche à accomplir : 45%
- Expériences spécifiques dans la tâche décrite dans les Termes de référence : 30%
- Expériences confirmées avec les Partenaires Techniques et Financiers : 5%
- Budget total : 10%
- Soutenance du SWOT/proposition : 10%

(Les critères ne sont pas hiérarchisés, liste non exhaustive).

X. DÉLAI DE SOUMISSION

Les offres doivent être adressées au Bureau International du Travail, sis au # 2 Juvénat 1 Pétion-ville, ou aux adresses électroniques suivantes : saintt@ilo.org ; alphonse@betterwork.org

Le délai de réception des offres est fixé **au 18 Avril 2018, à 3 :00 PM.**